



SURAT KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PARIWISATA KOTA DENPASAR
NOMOR : 500.13/ 838/DISPAR

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
(SPP)

KEPALA DINAS PARIWISATA KOTA DENPASAR

- Menimbang :
- Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan layanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
 - Bahwa untuk kepentingan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Standar Pelayanan Publik pada Dinas Pariwisata Kota Denpasar;
 - Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pariwisata Kota Denpasar tentang Standar Pelayanan Publik (SPP).

- Mengingat :
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1992 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Denpasar (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3465);
 - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
 - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 - Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Denpasar Tahun 2016 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kota Denpasar Nomor 8);
 - Peraturan Walikota Denpasar Nomor 43 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah, Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Inspektorat, Badan Daerah dan Rumah Sakit Umum Daerah (Berita Daerah Kota Denpasar Tahun 2016 Nomor 43), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Walikota Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Peraturan Walikota Noor 43 Tahun 2016

tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah, Staf Ahli, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Inspektorat, Badan Daerah dan Rumah Sakit Umum Daerah (Berita Daerah Kota Denpasar Tahun 2020 Nomor 1);

MEMUTUSKAN

Menetapkan

- KESATU : Standar pelayanan pada Dinas Pariwisata Kota Denpasar sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar pelayanan pada Dinas Pariwisata Kota Denpasar meliputi ruang lingkup pelayanan:
- a. Barang
 - b. Jasa, dan
 - c. Administratif
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh Dinas Pariwisata Kota Denpasar dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggaraan, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Denpasar
pada tanggal 14 Mei 2024

Kepala Dinas Pariwisata
Kota Denpasar,



Ni Luh Putu Riyastiti, SS., M.Par
Pembina Tingkat I
NIP. 19720504 199803 2 006

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PARIWISATA KOTA DENPASAR
TANGGAL : 14 MEI 2024
NOMOR : 500.13/ 838/ DISPAR
TENTANG : STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DINAS PARIWISATA KOTA DENPASAR**

A. PENDAHULUAN

Motto yang diusung oleh Pemerintah Kota Denpasar yaitu "Sewaka Dharma" yang memiliki arti melayani adalah kewajiban menjadi fundamental dalam berbagai pelayanan di Kota Denpasar. Hal tersebut memicu Dinas Pariwisata Kota Denpasar untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang terwujud dalam berbagai kemudahan pelayanan yang diberikan.

Dinas Pariwisata Kota Denpasar terus berusaha melakukan perbaikan dan inovasi dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan-pelayanan yang diberikan tentu harus dilengkapi dengan Standar Pelayanan yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan ating dan acuan penilaian kualitas pelayanan.

B. STANDAR PELAYANAN STANDAR PELAYANAN DHARMA NEGARA ALAYA (DNA)

A Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Delivery Service</i>)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1 Surat Permohonan Penggunaan Ruangan
		2 Surat Permohonan Keringanan Biaya (Jika Ada)
		3 Surat Pernyataan Pemanfaatan Aset Ruang/Tempat (Jika Ada)
		4 Proposal Kegiatan
		5 Foto Copy KTP
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1 Pemohon melakukan pendaftaran dan menyerahkan kelengkapan administrasi (Tahap Pendaftaran)
		2 CSO/Admin menerima, kemudian mengecek kelengkapan berkas serta mengecek ketersediaan ruang/tempat, selanjutnya mencetak tanda bukti terima berkas (Tahap Pendaftaran). Jika Tidak Lengkap/tidak tersedia akan dikonfirmasi kembali ke pemohon
		3 Kasubag TU melakukan verifikasi berkas kemudian menginput data SKRD (Surat Ketetapan Retribusi Daerah), selanjutnya mencetak dan memparaf SKRD, kemudian mengetik dan mencetak draft persetujuan penggunaan ruang/tempat (Tahap Pendataan). Jika Tidak Lengkap/ tidak sesuai akan dikonfirmasi kembali ke pemohon melalui proses sebelumnya
		4 Ka. UPTD melakukan validasi Kelengkapan Berkas, menandatangani Lembar Cek List Berkas, dan memvalidasi serta memparaf SKRD dan Draft Surat Persetujuan Penggunaan Ruang/Tempat (Tahap Pendataan). Jika Tidak Lengkap/ tidak sesuai akan dikonfirmasi kembali ke pemohon melalui proses
		5 Kepala Dinas Pariwisata melakukan validasi SKRD dan Kelengkapan Berkas serta menandatangani SKRD (Tahan Penetapan/Keputusan). Jika Tidak Lengkap/ tidak sesuai akan dikonfirmasi kembali ke pemohon melalui proses sebelumnya
		6 Pemohon menerima SKRD dari admin/CSO, kemudian melakukan pembayaran retribusi ke kas daerah dan menyetorkan bukti pembayaran kepada Petugas Penerima (Tahap Pembayaran dan Penyetoran)
		7 Petugas Penerima menerbitkan SSRD (Surat Setoran Retribusi Daerah) dan memberikan Surat Persetujuan Penggunaan Ruang/tempat kepada pemohon serta menginformasikan kepada pimpinan bahwa retribusi telah dibayarkan oleh pemohon. Selanjutnya petugas penerima melakukan pembukuan dan pelaporan berkoordinasi dengan Kasubag keuangan Sekretariat (tahap pembukuan dan pelaporan)
		8 Pelaksana Teknis/pengelola memberikan pelayanan penggunaan ruang atau tempat
		9 CSO/ Admin melakukan pengarsipan berkas

A Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Delivery Service</i>)					
3	Waktu Pelayanan	9 Hari			
4	Biaya Tarif	Nama ruangan/ tempat	Nilai Tarif Sewa		
			Sewa Per Jam	Half Day	Full Day
		classroom A	Rp 1,769,000.00	Rp 7,067,000.00	Rp 9,906,000.00
		Classroom B	Rp 544,000.00	Rp 2,174,000.00	Rp 3,044,000.00
		Audiovisual	Rp 1,782,000.00	Rp 7,128,000.00	Rp 9,979,000.00
		Marker space 1	Rp 132,000.00	Rp 529,000.00	Rp 741,000.00
		Marker Space 2	Rp 221,000.00	Rp 882,000.00	Rp 1,235,000.00
		Marker Space 3	Rp 176,000.00	Rp 706,000.00	Rp 988,000.00
		Marker Space 4	Rp 338,000.00	Rp 1,352,000.00	Rp 1,893,000.00
		Coworking Space 2	Rp 294,000.00	Rp 1,176,000.00	Rp 1,646,000.00
		Coworking Space 3	Rp 338,000.00	Rp 1,352,000.00	Rp 1,893,000.00
		Coworking Space 4	Rp 323,000.00	Rp 1,294,000.00	Rp 1,811,000.00
		Coworking Space 5	Rp 340,000.00	Rp 1,362,000.00	Rp 1,906,000.00
		Coworking Space 6	Rp 1,066,000.00	Rp 4,262,000.00	Rp 5,967,000.00
		Nama ruangan/ tempat	Nilai Tarif Sewa		
			Sewa/ Bulan	Sewa/ seat/ Hari	Sewa/ Seat/ Minggu
		Café indoor	Rp 16,965,000.00		
		Café outdoor	Rp 14,472,000.00		
		outdoor coworking space sisi barat		Rp 120,000.00	Rp 487,000.00
		outdoor coworking space sisi timur		Rp 120,000.00	Rp 487,000.00
		Nama ruangan/tempat	Sewa/Hari		
		Ruang Pertunjukan	Rp 23,827,000.00		
		Nama ruangan/tempat	Sewa/ Hari		
Ruang Pameran	Rp 5,543,000.00				
Nama ruangan/tempat	Nilai Tarif Sewa				
	Sewa Per Jam	Half Day	Full Day		
Ruang Diskusi A	Rp 1,076,000.00	Rp 4,306,000.00	Rp 6,028,000.00		
Nama ruangan/tempat	Nilai Tarif Sewa				
Penggunaan Selasar	Rp 300,000.00				
5	Produk Pelayanan	Ruangan di DNA dan fasilitas di dalamnya			
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Email: dharmanegaraalya@gmail.com			
		Website: https://alaya.denpasarkota.go.id			
		Facebook: https://www.facebook.com/dharmanegaraalya			
		Kuesioner: bit.ly/KuesionerDNA			

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
7	Dasar Hukum	1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
		2 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
		3 Peraturan Pemerintah Nomor 35 tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak daerah dan Retribusi Daerah
		4 Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 5 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
		5 Peraturan Walikota Denpasar Nomor 59 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Walikota
		6 Peraturan Walikota Nomor 1 Tahun 2024 Denpasar tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor
8	Sarana, Prasarana dan fasilitas	1 Lembar disposisi
		2 Alat Tulis
		3 Komputer dan Printer
9	Kompetensi Pelaksana	S.1
10	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
11	Jumlah Pelaksana	27 (Dua Puluh Tujuh) Orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen sesuai dengan Sapta Pesona
14	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

C. STANDAR PELAYANAN ANGKUTAN TRADISIONAL DOKAR HIAS

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Delivery Service)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Wisatawan/pengunjung datang langsung ke tempat pemberangkatan: Pasar Badung dan Terminal Tegal
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Wisatawan/ pengunjung melakukan registrasi serta
3.	Jangka Waktu	Jangka waktu pelayanan tiap wisatawan/ pengunjung dalam mengelilingi rute Denpasar Heritage City Tour adalah 30 menit
4.	Biaya/ Tarif	Tanpa Biaya (Gratis) setiap Hari Sabtu dan Minggu
5.	Produk Pelayanan	Mengelilingi rute Denpasar Heritage City Tour
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Email: denpasartourism@gmail.com Tlp. (0361) 8495707 Website : https://pariwisata.denpasarkota.go.id Facebook : https://facebook.com/denpasartourism Instagram : @denpasartourism

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	Keputusan Walikota Denpasar Nomor NOMOR 188.45/80/HK/2024 tanggal 9 Januari 2024 tentang Penunjukan Kusir Dokar Hias Dalam Rangka Kegiatan Pengelolaan Daya Tarik Wisata
8.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • 8 (Delapan) unit Dokar • Informasi Web: https://dokar.denpasartourism.com
9.	Kompetensi Pelaksana	Keahlian dan Ketrampilan : Mampu mengendalikan Dokar
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
11.	Jumlah Pelaksana	8 (Delapan) Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen sesuai dengan Sapta Pesona.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

D. STANDAR PELAYANAN INFORMASI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF

A. Komponen Standar Pelayanan Yang Terkait Dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Permohonan diajukan secara lisan atau tertulis oleh Masyarakat
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat mengajukan informasi baik melalui online atau datang secara langsung ke Kantor Dinas Pariwisata Kota Denpasar 2. Petugas / Admin pada Dinas Pariwisata memfasilitasi dan menindaklanjuti permohonan yang diajukan oleh masyarakat 3. Masyarakat mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
3.	Jangka Waktu	5 Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Memberikan informasi terkait Informasi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang dimiliki oleh Dinas Pariwisata berupa: <ul style="list-style-type: none"> - Informasi Usaha Pariwisata; - Pengelolaan Destinasi wisata di Kota Denpasar; - Pemasaran Pariwisata; - Ekonomi kreatif
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Telp : (0361) 8495707 Email : denpasartourism@gmail.com Website : pariwisata.denpasarkota.go.id Pro Denpasar : pengaduan@denpasarkota.go.id Facebook, Instagram : @denpasartourism

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	Keputusan Kepala Dinas Pariwisata Kota Denpasar Nomor: 188.4/248/2019 Dispar Tentang Penunjukan Dan Pembentukan Pengelola Layanan Informasi: Dan Dokumentasi (PIPID) Di LignKeyungan Dinas Pariwisata Kota Denpasar
8.	Sarana, Prasarana dan fasilitas	Alat tulis kantor, Komputer dan Printer
9.	Kompetensi Peelaksana	S.1
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung pelaksana
11.	Jumlah Pelaksana	6 (Enam) Orang
12.	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen sesuai dengan Sapta Pesona
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kepala Dinas Pariwisata Kota Denpasar



Ni Luh Putu Riyastiti, S.S., M. Par
 Pembina Tk. I
 NIP. 19720504 199803 2 006